



Aktives Schadenmanagement mit Workflow und DMS

„Business Process Reengineering“, unter diesen Namen gestaltete der HDI seinen Schadenbereich vor einigen Jahren neu. Aktives Schadenmanagement, d.h. ein komfortabler Kundenservice durch kürzere Bearbeitungszeiten und Transparenz der Vorgänge war das Ziel. Dem Sachbearbeiter sollte die Möglichkeit gegeben werden, direkt auf die Anfrage des Kunden reagieren zu können. Mit der üblichen Aktenbearbeitung in Papierform war dieses Konzept nicht zu realisieren, die technologische Unterstützung eines elektronischen Archivs wurde notwendig. Mit der COSA GmbH entwickelte man eine auf COSA Archiv und COSA Workflow basierende elektronische Akte, die in der deutschen Versicherungsbranche bisher einzigartig ist. Allein im Kfz-Bereich werden bei dem norddeutschen Versicherer pro Jahr ca. 400.000 Schadensfälle bearbeitet. Fast die Hälfte aller Schadenmeldungen gehen heute bereits per Telefon ein. Um seinen Kunden einen komfortablen Service bieten zu können, führte man gemeinsam mit verschiedenen Unternehmensberatungen ein Business Process Reengineering durch.

Ein Ergebnis dieser Analyse ist die Umschichtung der Zuständigkeiten: Die Sachbearbeiter sollen nicht mehr nur die Ihnen persönlich zugeteilten Schadensfälle bearbeiten, sondern in der Lage sein, auf jedes beliebige Ereignis wie Telefonanruf, Fax oder Posteingang kompetent und abschließend zu reagieren. „Die Kunden erwarten im Falle eines Unfalls Hilfe und das sofort. Nichts ist schlimmer als eine Aussage wie ‚Entschuldigung,

ich kann ihre Akte gerade nicht finden‘“, so Hans Joachim Koch, Leiter der Stuttgarter Schadenabteilung. Um verbindliche Aussagen treffen zu können, benötigt der Sachbearbeiter aber alle entscheidungsrelevanten Fakten der Kundenakte. Mit der elektronischen Schadenakte kann er heute sämtliche, den Vorgang betreffende Schriftstücke auf seinen PC aufrufen. Mit einem Mausclick kann sich der Sachbearbeiter so auf den aktuellsten Stand bringen und dem Kunden eine zufriedenstellende Auskunft geben. „Wir verstehen Schadenregulierung als Dienstleistung. Durch die neue Lösung stehen uns heute alle notwendigen Informationen zur Verfügung. Wir können so unseren Kunden ein Servicepaket anbieten, das weit über die Bezahlung des entstandenen Schadens hinausgeht“, so Hans Joachim Koch.

Farbfotoarchivierung in Gutachterqualität

Um die bestmögliche Dokumenten-Management-Lösung zu erhalten, wurde zunächst ein Pflichtenheft erstellt, in dem neben anderen Kriterien das Scannen von Farbbildern als unbedingte Voraussetzung festgelegt wurde. Zahlreiche Spezialisten für Dokumenten-Management und elektronische Archivierung wurden angeschrieben. Am Ende entschied man sich für das Standardprodukt COSA. Den Ausschlag gab dabei die überzeugende Darstellung der zu erwartenden Unterstützung. Nach der Entwicklung eines Prototyps befand sich die Lösung seit April 1998 in der Stuttgarter Niederlassung in der Pilotierung. An 32 Bildschirmarbeits-

plätzen betreibt man dort nun täglich aktives Schadenmanagement. Nach dem erfolgreichen Abschluss des Piloten erfolgte der Roll-out in weitere zehn Standorte. Anfang 2002 bildete Hannover das letzte Glied in der Kette, so dass derzeit insgesamt 560 Anwender das System nutzen.

Beim HDI wird heute die eingehende Post im Servicebereich gescannt, für Gutachtenfotos auch in Farbe. Ein Hochleistungsscanner erzeugt in ausreichend hoher Geschwindigkeit gleichzeitig schwarz-weiß- und Farb-Images. Pro Sekunde entstehen ein Farb- und ein Binärbild. Während des Scannens zeigt die Steuerungssoftware die Images auf einem Bildschirm an, so dass schon in dieser Phase eine grobe Kontrolle der Scanresultate möglich ist.

Indizierung der eingehenden Post

Gleichzeitig mit der Überprüfung der gescannten Images entscheiden die Mitarbeiter per Knopfdruck, ob ein Bild in schwarz-weiß oder Farbe abgespeichert wird. In den Aufgabenbereich der Indizierung fällt auch die Zuordnung von Aktenzeichen und Absender. Die eingehende Post wird durch COSA Workflow entweder einem bereits bekannten Vorgang zugeordnet oder als Neuschaden erkannt und angelegt. Per Mausclick wird den Dokumenten am nachgeschalteten Arbeitsplatz ein Typ zugeordnet beispielsweise „Gutachten“, „Polizeibericht“ oder „Rechnung“. Bei der Verteilung beachtet das Workflow-System automatisch Vertreterregelungen, Arbeitslastenverteilungen, Prioritäten und Sonderaufgabenzuordnungen. Die eingehende

Ein Archiv voller Farben

Post ist nach der Indizierung sofort verfügbar, so dass der Sachbearbeiter jederzeit in der Lage ist, die entsprechenden Entscheidungen aufgrund seines Informationsstandes zu treffen. Teilt ein Kunde seinen Unfall per Telefon mit, nimmt der Sachbearbeiter den Schaden in der Schadenbearbeitungs-Software Compass auf. Durch die Integration dieses Systems über DDE werden die Daten automatisch in COSA übernommen. Nach Beendigung des Telefonats ist der Schaden im System angelegt, und sämtliche Post, die zu diesem Ereignis eintrifft, wird automatisch dem Vorgang zugeordnet. Dokumente, die als Gutachten oder Kostenvorschlag gekennzeichnet sind, laufen aufgrund der Vorindizierung automatisch in den elektronischen Postkorb der technischen Abteilung. Hausinterne Gutachter prüfen die Angaben und vergleichen die Schadenberichte mit den farbigen, eingescannten Fotos der Unfallautos. Der übrige Posteingang und die von den Gutachtern geprüften Dokumente werden an die Schadenabteilung weitergeleitet. Die Sachbearbeiter ergänzen die Akten, fordern z.B. bei größeren Unfällen Polizeiberichte an oder prüfen, ob der Schaden durch die Versicherung überhaupt gedeckt ist. Die anfallende Korrespondenz wird von den Sachbearbeitern entsprechend der Aktenstruktur abgelegt.

Alle Vorgänge auf dem Bildschirm

Auf 24-Zoll-Bildschirmen sehen die Sachbearbeiter links den Viewer, der die Images anzeigt. Auf der rechten Seite findet sich unter dem Desktop die betreffende Schadenakte. Der Desktop ist für den Aufbau des Arbeitsszenarios zuständig. Er organisiert die Aktenbearbeitung, indem er als verlängerter Arm des Workflow-Systems z.B. die Akten mit der höchsten Priorität bevorzugt vorlegt oder die Vorgänge kontrolliert, deren Bearbeitung

unterbrochen wurde. Die Akte selbst ist nach sachlichen Gesichtspunkten in Registern und Unterregistern wie bei einer Papierakte strukturiert. Einen vollständigen, chronologischen Überblick gibt die Posthistorie. Unter dem Register Journal sind Notizen des Sachbearbeiters sowie automatisch generierte Einträge ("weitergeleitet von... am ...") aufrufbar. Die untere Hälfte der rechten Bildschirmseite ist für eigene Anwendungen reserviert, u.a. das Schadenbearbeitungs-Programm Compass, die der Sachbearbeiter für seine Arbeit benötigt. Die elektronische Akte ist ereignisbezogen aufgebaut. Die Altanwendungen des Versicherers betrachten die Dokumente nach Sparten der Kraftfahrzeughaftpflicht wie z.B. Kaskoversicherung oder Schutzbrief. In COSA dagegen ist zunächst nur das Schadenereignis das Ordnungskriterium. Ihm werden dann die jeweiligen Sparten zugeordnet, d.h. der Sachbearbeiter kann im elektronischen Archiv nachschauen, ob es z.B. neben der Kaskoversicherung auch einen Schutzbrief für diesen Kunden gibt.

Kosteneinsparung durch erfolgreichen Rollout

Die Bewertung der Pilotierung fiel äußerst positiv aus: Mit dem Roll-out in alle bundesweiten Niederlassungen erreichte der HDI deutliche Kosteneinsparungen. Der Hauptnutzen besteht aber in der signifikanten Steigerung der Arbeitsqualität. Sowohl das Management als auch die Mitarbeiter sind mit der neuen Lösung sehr zufrieden. "Die elektronische Akte ist für uns das Handwerkszeug für aktives Schadenmanagement. An ihr kommt heute niemand mehr vorbei", bewertet Hans Joachim Koch abschließend die neue Lösung. Der Ausbau eines umfassenden Kundenservices, wie es das Schadenmanagement vorsieht, lässt sich nur mit einem technolo-

gisch ausgefeilten Apparat realisieren. Mit ihm ist es möglich, den Kunden schon bei der Meldung seines Unfalls an einer Notrufsäule kompetent zu betreuen. Dort kann man ihm bereits sämtliche Serviceleistungen wie Abschleppdienst, Werkstatt und Mietwagen zur Verfügung stellen.

COSA GmbH
Venloer Straße 83-85
D-50259 Pulheim

T +49 (0) 22 38 . 96 60-0
F +49 (0) 22 38 . 96 60-410
info@cosa.de
www.cosa.de